Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

29 628 Politie

Nr. 504 BRIEF VAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 februari 2015

Onlangs informeerde ik u over de dienstverlening van de politie in relatie tot de toekomstige huisvesting van de basisteams van de politie.[1] In deze brief gaf ik aan dat ik u in februari nader zou informeren over de volgende stappen om het aangifteproces te verbeteren. Het fundament van deze verbeterslag is geschetst in mijn brief van 9 juli 2013[2].

De doelstelling is dat iedereen, waar ook in Nederland, recht heeft op een goede, eenduidige dienstverlening door de politie. Burgers moeten altijd, direct en op passende wijze aangifte kunnen doen: via de elektronische weg, schriftelijk, telefonisch of in een persoonlijk gesprek met medewerkers intake en service, medewerkers basispolitiezorg en – in specifieke (zware en complexe) zaken – door medewerkers recherche. Zij ontvangen daarbij desgewenst altijd een terugkoppeling op de aangifte. De organisatie van de afhandeling van aangiften en de kwaliteit hiervan moet verder worden vergroot om ongewenste uitstroom zoveel mogelijk tegen te gaan. Daarom worden bij de politie taken en verantwoordelijkheden zo georganiseerd dat de aangifte snel en goed wordt verwerkt. De kwaliteit van de aangifte is hierbij van groot belang. Door een directere samenwerking van de politie en OM via de ZSM-werkwijze zullen omissies in een aangifte beter en eerder worden hersteld en wordt ook langs die lijnen geleerd om de kwaliteit van de opgenomen aangifte verder te verbeteren.

Multichannelaanpak

Met de start van de nationale politie is de implementatie van de zogenaamde «multichannelaanpak» gestart. Basis van de multichannelaanpak is de 24/7 telefonische bereikbaarheid van de politie. De aangever krijgt hierbij een passend advies over de wijze waarop hij het beste aangifte kan doen.

---

[1] Kamerstuk 29 628, nr. 497
[2] Kamerstuk 29 628, nr. 404

kst-29628-504
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2015

E-dienstverlening

Op een 3D-locatie kan de burger of ondernemer via een driedimensionaal scherm bij een politiemedewerker op afstand aangifte doen. De politie bereidt zich voor op verdere uitbreiding van het aantal locaties. Dit gebeurt in samenhang met de ontwikkelingen op het gebied van huisvesting waarover u per brief van 15 december 2014 bent geïnformeerd.[3] Medio 2015 valt het besluit over de precieze uitwerking van de uitrol van de 3D-locaties over het land. In een aantal eenheden (Noord-Holland, Zeeland West-Brabant, Rotterdam en Den Haag) zijn reeds 3D-loketten in gebruik. In 2014 zijn er binnen de eenheid Zeeland-West-Brabant in totaal vijf 3D-aangifteloketten in gebruik genomen in politiebureaus. Binnen de eenheid Noord-Holland zijn sinds eind 2014 3D-aangifteloketten operationeel in gemeentehuizen.

Uitbreiding internetaangifte

De politie bereidt zich voor op de uitbreiding van het aantal delicten waarvoor internetaangifte mogelijk is. Ik faciliteer deze uitbreiding met een wetswijziging. Het voorstel tot «Wijziging van het Wetboek van Strafvordering en de Wet op de economische delicten in verband met het gebruik van elektronische processtukken (digitale processtukken Strafvordering)» is op 25 november jl. aan Uw Kamer gezonden.[4] Internetaangifte is op dit moment slechts mogelijk voor een beperkt aantal delicten, *zonder* opsporingsindicaties. Hier is de huidige applicatie én de werkwijze bij de politie voor de afhandeling ervan op toegesneden. De uitbreiding van de internetaangifte naar meer en complexere delicten vergt een andere werkwijze.

Met het wetsvoorstel wordt de elektronische aangifte de start van het digitale strafproces. De ontwikkeling naar een volledig digitaal strafproces zal enige tijd vergen. Het voorstel biedt de ruimte voor de politie om de uitbreiding van de elektronische aangifte gefaseerd in te voeren. Op deze wijze kan de politie gedurende het implementatietraject de voorgestelde uitbreiding gefaseerd en gecontroleerd invoeren zodat een goede balans wordt gevonden tussen enerzijds het bieden van ruimere mogelijkheden voor het doen van elektronische aangifte door de burger – en anderzijds het kunnen garanderen van een adequate inrichting met betrekking tot het reageren op meldingen of aangiften.

De politie verbetert in het tweede kwartaal de huidige aangiftemodule op het gebied van gebruiksvriendelijkheid. Daarnaast wordt DigiD als faciliteit ingevoerd. De verbeteringen worden getoetst door de inzet van een burgerpanel. Wanneer de nieuwe wet inwerking treedt, wordt de internetaangifte opengesteld voor een aantal aanvullende delictsoorten. Op dit moment wordt getoetst welke delicten hiervoor in aanmerking komen.

Aangiften ten behoeve van een verzekeringsclaim

Samen met het Verbond voor Verzekeraars werkt de politie aan een verbeterde werkwijze voor de afhandeling en verwerking van een aantal aangiften dat louter om verzekeringstechnische redenen worden gedaan. De informatie wordt, zoveel mogelijk geautomatiseerd, gescreend op opsporingsindicatie en/of andere relevante informatie voor de opsporing en de benodigde informatie. De burger krijgt vervolgens een document ten behoeve van zijn schademelding aan de verzekeringsmaatschappij. De

[3] Kamerstuk 29 628, nr. 497
[4] Kamerstuk 34 090, nrs. 1–3

eis van aangifte in de verzekeringsvoorwaarden vervalt. Op die manier ontstaat een efficiënte werkwijze voor zowel burger, politie als verzekeringsmaatschappij, waarbij er voldoende drempels worden ingebouwd tegen het indienen van onterechte schadeclaims.
De nieuwe werkwijze leidt tot een verminderde last voor de burgers en zal ook leiden tot een substantiële vermindering van de administratieve lasten bij de politie. Capaciteit die dan weer ten goede kan komen aan de verbetering van de intake en terugkoppeling.

Evaluatie aangifte onder nummer

Sinds 1 oktober 2012 is het mogelijk voor slachtoffers van bedreiging en geweld, zoals bijvoorbeeld hulpverleners, aangifte onder nummer op nummer te doen. Op deze manier komen persoonsgegevens van het slachtoffer niet ter kennis van de verdachte. Aangifte onder nummer wordt op dit moment geëvalueerd op haar werking. Ik verwacht uw Kamer dit voorjaar te informeren over de uitkomsten.

Vergroten aangiftebereidheid slachtoffers van discriminatie

In het voorjaar van 2015 zal een meerjarige brede landelijke anti-discriminatie voorlichtingscampagne van start gaan. De campagne beoogt de bewustwording over discriminatie en de meldings- en aangiftebereidheid bij burgers te vergroten. Onder een algemene koepelcampagne zullen verschillende deelcampagnes van start gaan, die inspelen op specifieke doelgroepen en specifieke vormen van discriminatie. Er wordt een handreiking discriminatie ontwikkeld, die een eenvoudig overzicht geeft van de verschillende instanties (zoals de antidiscriminatievoorzieningen, de politie, het College voor de Rechten van de Mens, de civiele rechter) waar mensen hun klacht aanhangig kunnen maken. Deze zal binnen de campagne worden ingezet.

Verzorgen van een terugkoppeling

Terugkoppeling op aangifte

De wijze waarop het slachtoffer wordt geïnformeerd over de voortgang van zijn zaak, is afhankelijk van de behoefte van het slachtoffer, de ernst van het delict en de vervolgacties die na de aangifte worden ondernomen. Slachtoffers van een high-impact crime krijgen een persoonlijke terugkoppeling binnen 2 weken over de voortgang van hun zaak. Voor woninginbraken ligt het percentage tijdige terugmeldingen in 2014 gemiddeld op 95%. Voor straatroof en overvallen liggen deze in 2014 gemiddeld op 90%. Voor geweld ligt dit percentage heden op 75%.[5]

Voor maatwerkzaken, zeden- en levensdelicten, wordt een familierechercheur ingeschakeld die slachtoffers gedurende het opsporingsonderzoek persoonlijk en voortdurend op de hoogte houdt van ontwikkelingen in hun zaak. Bij lichte en middelzware delicten waarbij de politie geen aanleiding heeft een opsporingsonderzoek te starten, ontvangt het slachtoffer bij aangifte een brief of folder waarin staat dat er geen vervolgacties worden ondernomen. Bij internetaangifte waarin geen opsporingsonderzoek wordt gestart wordt dit bericht digitaal verzonden. Naar slachtoffers van overige delicten wordt nu nog op verschillende manieren teruggekoppeld over het afzien van opsporing of het inzenden van het proces-verbaal.

[5] In verband met een gefaseerde invoer was voor 2014 een doelstelling van 50% afgesproken.

Overeenkomstig mijn voortgangsbericht van 6 november 2014 over de vorming van de nationale politie[6], zal in 2015 landelijk een aangiftevolgservice worden gerealiseerd, waarmee slachtoffers beter worden geïnformeerd over de aanvang en de voortgang in hun zaak. Dat betekent dat slachtoffers zelf op elk gewenst moment de status van hun aangifte kunnen bekijken.

Terugkoppeling meldingen («prio 1 t/m 3»)

In geval van spoed (112) komt de politie meteen in actie. Maar er komen ook meldingen bij de politie die minder spoed hebben en die niet onmiddellijk kunnen worden opgepakt. Ook in die gevallen is het belangrijk dat meldingen van de burger op een snelle en adequate wijze worden afgehandeld. De politie neemt elke melding serieus en de melder moet een inhoudelijke terugkoppeling krijgen over wat er met de melding is gebeurd. De politie heeft daarom landelijk een uniforme werkwijze ontwikkeld. Deze worden op dit moment in de praktijk in een aantal eenheden getest en daarna landelijk de ingevoerd.

Kwaliteitsimpuls

Verbeteren kennis en expertise intake en service en hulpofficieren van justitie

Er wordt geïnvesteerd in de kennis en expertise van de intake- en servicemedewerkers. Verschillende functiegroepen binnen de intake en service krijgen een opleiding op maat aangeboden door de Politieacademie, om hun competenties te ontwikkelen in het belang van een betere beoordeling en weging van aangiftes en het verhogen van de kwaliteit van het proces verbaal, aansluitend op de multichannelaanpak en het dienstverleningsconcept. De eerste groep medewerkers zal in de eerste helft van dit jaar starten met de opleiding. Daarnaast wordt geïnvesteerd in het opleidingsniveau van overige medewerkers, met als doel dat in 2017 50% van de intake- en servicemedewerkers werkt en functioneert op minimaal MBO 3 niveau.

Volgend op het verhogen van het niveau van de intake- en servicemedewerkers wordt ook de kwaliteit van de hulpofficieren van justitie (hovj's) versterkt. De hovj speelt een belangrijke rol in de overdracht tussen politie en OM, in de screening van aan te pakken zaken en in de aansturing van het opsporingsproces. Ook de coördinatoren in het Selectie- en Coördinatiecentrum (SCC) zijn in de meeste gevallen belast met de rol van hovj, en fungeren als sparringpartner voor de officier van justitie. Een versterking van het functioneren van de hovj zorgt ervoor dat een kwaliteitsimpuls wordt gegeven aan het ketenproces van politie en OM, binnen ZSM en daarnaast ook opsporingsbreed.

Kwaliteitsnorm aangiften

Sinds 1 januari 2014 is een nieuwe aanwijzing voor de opsporing van kracht. Hierin biedt het OM de politie duidelijke inhoudelijke kaders voor de afweging wanneer naar aanleiding van een aangifte al dan niet wordt overgegaan tot opsporing. Ook geeft de aanwijzing aan waar de verantwoordelijkheid ligt voor het maken van die afwegingen en het nemen van beslissingen. De politie werkt conform deze richtlijn en werkt aan een landelijke kwaliteitsnorm voor alle aangiften die de eerste helft van dit jaar geïmplementeerd zal worden.

---

[6] Kamerstuk 29 628, nr. 474

Verbetering kwaliteit opsporing en vervolging

In mijn brief over de voortgang van het programma Versterking Prestaties Strafrechtketen (VPS) van 21 november 2014[7] heb ik recent toegelicht welke maatregelen worden getroffen om de kwaliteit in de afhandeling van de misdrijven te verbeteren. Politie en OM hebben het initiatief genomen om gezamenlijk het proces van opsporing en vervolging van misdrijven te verbeteren. De nadruk ligt hierbij vooral op het terugdringen van «rework» bij veelvoorkomende criminaliteit. Werk dat extra of over moet worden gedaan (dit speelt bij de door de politie ingezonden processen-verbaal die door het OM retour worden gezonden omdat de kwaliteit niet toereikend is en/of eisen aan het proces-verbaal niet eenduidig zijn), leggen een fors beslag op politie- en OM capaciteit. Het samenwerkingstraject politie-OM wordt vooral door de eenheden en parketten zelf opgepakt, binnen een landelijk kader. Ook het reguliere onderwijs krijgt een belangrijke rol. Zo sluit het traject aan op onder andere de vernieuwde onderwijstrajecten voor hulpofficieren van justitie (hovj) en medewerkers intake en service.
De maatregelen hebben onder meer betrekking op de inzet van een kwaliteitscontrole op de gemaakte producten, het inrichten van bureaus Ketensamenwerking, opleidingen en sturing en monitoring op kwaliteit en tijdigheid van inzending van het proces-verbaal. De eerste resultaten zullen in de loop van 2015 zichtbaar moeten zijn.

Zichtbare resultaten

Om ook te kunnen meten welke effecten de genomen maatregelen hebben en de resultaten zichtbaar te maken, ontwikkelt de politie een dienstverleningsmonitor die structureel zal meten wat de waardering van burgers is van de dienstverlening van de politie. De eerste resultaten worden uiterlijk eind 2015 verwacht.

Ten slotte

De politie zet zich in om een kwalitatief hoogwaardig aangifteproces te realiseren dat gemakkelijk toegankelijk is voor burgers en bedrijven in Nederland. De verbetering van het aangifteproces wordt gerealiseerd in de context van de reorganisatie van de politie. Als wij het hebben over een keuze maken uit de veelheid van opgaven die op de politie afkomt, dan is de inzet dat de aangifte en dienstverlening prioriteit blijven. Maar ook dan zal nog niet alles tegelijkertijd kunnen. Wel worden er steeds belangrijke stappen vooruit gezet in de dienstverlening aan burgers en bedrijven.

De Minister van Veiligheid en Justitie,
I.W. Opstelten

[7] Kamerstuk 29 279, nr. 215